

### BAB III

#### PENYAJIAN DATA

##### A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

###### 1. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pimpinan PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*) dan beberapa karyawannya sebagai informan sebagaimana table berikut :

Tabel. 3.1

NO	NAMA	Usia	Pendidikan	Jenis Kelamin	Status Informan
1	H. Nurul Huda, Lc	41	S1	L	Direktur
2	Edi Sami'in, S.E	30	S1	L	Div. Umum (Wk. Direktur)
3	Heri Susanto	33	SMU	L	Supervisor
4	Gagah Gandhi, S.E	48	S1	L	Karyawan
5	Ana Juliani	40	SMU	P	Karyawan

Subyek dalam penelitian ini adalah orang – orang yang terlibat atau bergerak dalam seluruh kegiatan dan benar – benar memahami mengenai apa yang ada di *Asra10 Tours dan Travel* sejak berdiri di tahun 2010 hingga bertahan sampai saat ini. Informan yang dipilih oleh peneliti adalah mereka yang

memahami mengenai jasa pariwisata di PT. Asha Ramas Anugerah. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah mereka yang tercantum di dalam table diatas. Penetapan informan ini dilakukan dengan mengambil orang yang telah terpilih betul oleh peneliti menurut cirri spesifik yang dimiliki oleh sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hal tersebut dinamakan teknik purposive sampling yaitu sample dipilih dengan cermat hingga relevan dengan design penelitian.

a. Sejarah PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours &Travel*)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat pada era globalisasi ini menuntut segala sesuatunya serba cepat, tepat, dan akurat. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan segala keperluan perjalanan wisatanya dengan efektif dan efisien, tidak terbebani dengan masalah atau pun persiapan-persiapan akomodasi dan transportasi yang tidak bisa mereka jangkau.

PT. Asha Ramas Anugerah, atau yang lebih dikenal masyarakat surabaya dengan naman *ASRA 10 Tours & Travel* yang berdiri sejak tahun 2010 merupakan sebuah perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa pariwisata tours & travel meliputi penjualan tiket pesawat domestik dan internasional, paket perjalanan wisata domestik (Bali, Jogja, Malang, Bromo, Lombok, Makasar, Jakarta) dan juga wisata

international (Singapore, Malaysia, Hongkong, Thailand), penyelenggara perjalanan umrah & haji, layanan voucher hotel, pengurusan dokumen perjalanan seperti paspor & visa dll, penyediaan kendaraan wisata (Rent Car), dan layanan travel darat Surabaya-Jember. ASRA10 Tours & Travel bekerja sama (Joint Operation) dengan PT. ANNUR MAKNAH WISATA untuk menyelenggarakan paket umroh & haji plus di Jawa Timur, Dengan izin umroh dari Kementerian Agama RI No. D/416-Tahun 2007 dan izin haji dari Kementerian Agama RI No. D/517- Tahun 2008.

*ASRA 10 Tours & Travel* berdiri untuk menjadi solusi terbaik bagi anda yang membutuhkan jasa biro perjalanan wisata. Kami hadir untuk menjembatani masyarakat yang ingin berwisata dengan harga terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik. *ASRA 10 Tours & Travel* tidak hanya menawarkan perjalanan yang indah dan menyenangkan, tapi berkomitmen untuk lebih memahami kebutuhan dalam perjalanan anda dengan terus memperbaiki kualitas dan mengembangkan pelayanan.

*ASRA 10 Tours & Travel* didirikan oleh para profesional handal yang mempunyai kompetensi di bidangnya. Tim kami akan merinci setiap kebutuhan perjalanan wisata anda. Dari mulai perencanaan tujuan obyek wisata, akomodasi,

maupun konsumsi akan kami sesuaikan dengan keinginan dan budget anda. Meskipun ASRA 10 *Tours & Travel* terbilang perusahaan yang masih baru, tetapi kami berusaha untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan ini sehingga menjadikan ASRA 10 *Tours & Travel* sebagai mitra usaha yang terpercaya bagi anda.

b. Visi dan Misi PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)

Visi

Menjadi biro perjalanan wisata yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada setiap pelanggan dalam merencanakan perjalanan.

Misi

Mengidentifikasi kebutuhan masing-masing pelanggan dan menyediakan produk dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dari masing-masing pelanggan

- c. Nama dan Logo PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)



Gambar 3.1 Logo perusahaan

Makna Nama & Logo Perusahaan :

Pemilihan nama ASRA10 sebagai nama perusahaan memiliki makna tersendiri yakni :

ASRA, memiliki filosofi dari kata ISRA' ( perjalanan malam hari yang dilakukan Rasulullah SAW ) , maka ASRA dapat diartikan sebagai berjalan di malam hari. Maksudnya adalah, bahwa kita harus mampu melewati segala rintangan meskipun gelap.

Angka 10, makna angka 10 di dalam logo perusahaan ASRA10 *Tours & Travel* adalah angka kesempurnaan. Angka 1 melambangkan ketuhanan, sedangkan angka 0 melambangkan keikhlasan. Maka angka 10 tersebut dimaksudkan bahwa dalam melayani pelanggan, kita harus lillahita'ala dan ikhlas, sehingga antara tujuan dunia dan akherat bisa seiring bersama.

Warna logo *ASRA10 Tours & Travel*, terdiri dari 3

warna yakni, Putih, Orange dan Biru :

Putih : Melambangkan warna kejujuran sebagai bukti komitmen kami terhadap kepercayaan yang telah pelanggan berikan.

Orange : Melambangkan warna universal dan keberagaman sebagai wujud komitmen kami untuk bisa merangkul semua segmen dan golongan.

Biru : Melambangkan warna langit / warna ketuhanan sebagai penyeimbang dalam berkarya.

d. Produk Jasa PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)

Dengan diprakarsai Nurul Huda yang banyak berkecimpung dibidang bisnis sejak duduk di bangku kuliah sebagai mahasiswa al Azhar Kairo dan didukung oleh teamwork profesional yang sangat berpengalaman dalam bidangnya, *ASRA 10 Tours & Travel* siap untuk bekerjasama membantu klien dalam hal :

### 1. Paket Umroh dan Haji Plus



### 2. Paket Tours Domestik dan International



### 3. Ticket Pesawat Domestic dan International



#### 4. Voucher Hotel

- *Domestic* (seluruh indonesia)
- *International* (kawasan asean)

#### 5. Dokumen Perjalanan

- Paspor
- Visa

#### 6. Kendaraan Wisata atau Rent Car

- Avanza
- Xenia
- Innova
- Travello
- Mikro Bus (30 seats)
- Big Bus (40 - 59 seats)

#### 7. Travel Darat Surabaya – Jember

- Perjalanan dari Surabaya – Jember (PP)



e. Legalitas PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)

Akte Pendirian	: No. 02 / 20 November 2009, Notaris : Saidi Marpaung, SH
Surat Pengesahan	: No. AHU-62995. AH.01.01.Tahun 2009
Surat Keterangan Domisili	: No. 511.3/150/436.7.6.5/2009
SIUP	: No. 503/01.01.00.00197/436.6.14/2010
TDP	: No. 503/490.D/436.6.11/2010
NPWP	: No. 02.909.809.2.606.000
Keanggotaan ASITA	: No. 0349/XII/DPP/2010

f. Jumlah Karyawan PT. Asha Ramas Anugerah

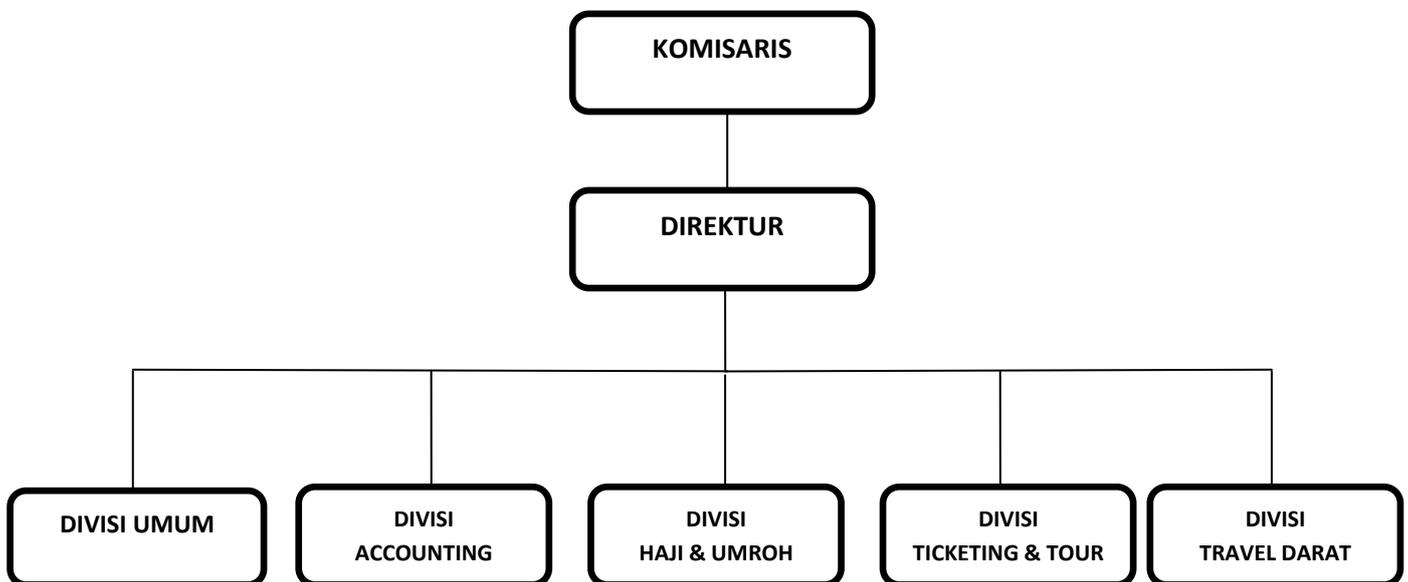
Karyawan yang ada di *Asra10 Tours & Travel* ini, saat awal berdiri tahun 2010 hanya empat orang. Dua orang karyawan bagian ticketing dan dua orang pimpinan, namun seiring berjalannya waktu, *Asra10 Tours & Travel* sudah memiliki empat divisi di kantor pusat dan beberapa cabang yang tersebar di Indonesia. Adapun jumlah karyawan yang dimiliki oleh *Asra10 Tours & Travel* di kantor pusat yang berada di Surabaya, sebagai berikut :

Tabel. 3.2

Komisaris	Hj. Asti Mega Ekawati
Direktur	H. Nurul Huda, Lc
Div. Umum	Edy Sami'in, S.E
Div. Keuangan	Yanuar Agus Maulana, S.E

Div. Haji & Umroh	H. Soegeng Rianto
Div. Ticketing & Tour	Gagah Gandhi, S.E Ana Juliani Heri Susanto
Div. Travel	M. Uzer
Office Boy	Agung Dian
Driver Travel	Agus Gunawan

g. Struktur Organisasi PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

h. Lokasi PT. Asha Ramas Anugerah (*Asra10 Tours & Travel*)

## - PUSAT

Nama Perusahaan : PT. Asha Ramas Anugerah

Alamat : Komp. Pertokoan Istana Permata.  
Jl. Ngagel Jaya Indah Kav A2 – 18  
Surabaya

Tlp : 031-5021057 / 5021511

Fax : 031-5028930

Email : [asratours@yahoo.com](mailto:asratours@yahoo.com)

Website : [www.klikasra10.com](http://www.klikasra10.com)

## - CABANG

Surabaya : Komplek Ruko Mangga Dua (B2  
No. 2)  
Jl. Jagir Wonokromo No. 100.  
Surabaya

Telp : 031-8421658

Fax : 031- 8477090

Bojonegoro : ASRA10 Tours & Travel

Jl. Imam Bonjol 38 Bojonegoro

Telp : 0353-886129 / 7103990

Jl. Gajah Mada 72 Bojonegoro

Telp : 0353-883509

Jember : ASRA10 Tours & Travel

Jl. Teratai no. 43 Kali Wates Jember

Telp : 0331-7955050

Lombok : ASRA10 Tours & Travel

Jl. Jatisela Gunung sari - Lombok  
Barat

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor pusat Asra10 *Tours & Travel* yang terletak di Komp. Pertokoan Istana Permata tepatnya Jl. Ngagel Jaya Indah Kav A2 – 18 Surabaya. Lokasi PT. Asha Ramas Anugerah ini cukup jauh dari pusat kota Surabaya tepatnya di bagian kota timur Surabaya. Perusahaan ini berada di seberang RS. Bedah Surabaya dan di sebelah utara toko buku manyar jaya dan dekat dengan beberapa kampus swasta ternama di Surabaya dan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Setiap penelitian tujuan utamanya adalah untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti dan salah satu tahap

penting dalam proses penelitian adalah kegiatan pengumpulan data, dimana pengumpulan data yakni menjelaskan kategori data yang dipilih, setelah itu data dan fakta hasil pengamatan empiris disusun, diolah dan kemudian ditarik makna dalam bentuk pertanyaan atau kesimpulan yang bersifat umum.

Untuk itu, penulis harus benar-benar memahami berbagai hal yang berkaitan dengan pengumpulan data. Selama pengumpulan data yang dilakukan di kantor *Asra10 Tours & Travel* mulai tanggal 01 Mei 2013 s/d 25 Mei 2013, peneliti memproses data-data tentang *Employee Relations dalam Membina Kinerja Karyawan (dalam Prespektif Komunikasi Organisasi)*.

*Employee Relations* dalam Membina Kinerja Karyawan di *Asra10 Tours & Travel* mempunyai komunikasi yang terjalin di perusahaan tersebut dan Proses *employee relations* dalam membina kinerja karyawan, yaitu :

### **1. Komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Asha Ramas Anugerah**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di *Asra10 Tours & Travel* menunjukkan bahwa pimpinan memiliki perhatian yang kurang efektif antara pekerjaan dan hubungan pribadi dengan bawahan. Pimpinan sangat peduli akan produksi dan menekankan pada aspek teknis atau penyelesaian tugas

pekerjaan. Namun pimpinan tidak pernah memaksakan kehendaknya kepada bawahan dalam melaksanakan pekerjaan. Seperti yang di ungkapkan oleh bapak H. Nurul Huda dalam wawancara sebagai berikut :

“Begini dik... Saya sebagai pimpinan perusahaan menyadari bahwa adanya ketimpangan antara perhatian antara urusan pribadi dan kantor. Walaupun saya sepertinya cuek, tapi saya tetap kontrol tanggung jawab pekerjaan yang saya limpahkan ke karyawan. Saya pun menyadari kalau sikap saya ini kurang memperhatikan apa keinginan karyawan saya.”<sup>36</sup>

Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan lebih bersifat permintaan daripada instruktif. Selain itu wewenang pimpinan tidak bersifat mutlak. Pimpinan bersedia melimpahkan sebagian wewenang kepada bawahan. Prakarsa pun dapat datang dari pimpinan maupun bawahan. Namun hal yang seperti ini biasanya kurang memperhatikan hubungan antar pribadi dengan bawahannya.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara :

“Kami disini sebagai pimpinan perusahaan, memperlakukan karyawan dengan sebaik mungkin. Pemberian jobdesk pada tiap divisi dilakukan dengan cara yang sopan, bukan memerintah. Kami selalu pake kata-sebutan.. mbak, mas tolong ini dikerjakan seperti ini.. soalnya kami gak mau membatasi anatara pimpinan dan karyawan Dan juga kami memberi

---

<sup>36</sup>Wawancara dengan Bapak Nurul Huda, pada tanggal 04 Mei 2013

kebebasan yang sangat luas agar karyawan tiap divisi mampu bertindak lebih kreatif lagi.”<sup>37</sup>

Karyawan senantiasa siap dan sedia saat pimpinan memberikan perintah. Karyawan tidak merasa sedikit pun terbebani dengan perintah atasan. Karyawan menganggap perintah atasan merupakan wujud kepercayaan dan pengakuan yang diberikan pada mereka. Hal ini tentunya tidak terlepas dari perilaku pimpinan perusahaan yang tidak arogan dan seenaknya dalam memberikan perintah. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ana Juliani dalam wawancara sebagai berikut :

“kita disini selalu standby saat kapanpun pimpinan ngasih perintah. Gak jarang kita juga rela lembur, atau bahkan bawa pulang kerjaan itu. Itu sebagai wujud kepatuhan dan pertanggung jawaban kita sama pimpinan.”<sup>38</sup>

Di PT. *Asra10 Tours & Travel* intensitas komunikasi di antara pimpinan dan karyawan yang rendah membuat pimpinan sulit mengetahui kebutuhan dan keinginan karyawan. Di samping itu karyawan pun juga kurang tahu dengan apa yang sebenarnya diharapkan perusahaan darinya. Karena mereka selama ini merasa sudah memberikan yang terbaik dan karyawan sudah merasa cukup dengan apa yang mereka terima

---

<sup>37</sup>Wawancara dengan Bapak Edi Sami'in, pada tanggal 04 Mei 2013

<sup>38</sup>Wawancara dengan Ibu Ana Juliani, pada tanggal 04 Mei 2013

saat ini. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Nurul Huda dalam wawancara sebagai berikut :

“Komunikasi di kantor ini sudah cukup baik, jadi kami kurang memahami apa yang diinginkan karyawan dari perusahaan, begitu juga sebaliknya. Maka, waktu itu kami buat fullday meeting, tapi kamu bisa lihat gimana respon mereka, masih kurang responsif, kalo gak dipancing duluan.”<sup>39</sup>

Pendapat pimpinan berbeda dengan pendapat salah satu karyawan yang mengungkapkan dalam wawancara bahwa :

“komunikasi yang terjalin antara kami dengan pihak pimpinan sudah cukup baik kok, begitu pula sebaliknya. Gak ada masalah yang menonjol selama kami bisa menunjukkan progress pada pimpinan. Selain itu, kami juga paham kok, kalau manajemen kantor ini masih perlu di benahi lagi.”<sup>40</sup>

Komunikasi yang terjalin dengan baik dalam suatu organisasi ataupun perusahaan, akan menimbulkan efek positif bagi hubungan antar karyawan. Komunikasi yang terjalin antar karyawan akan mempengaruhi hubungan antar pribadi mereka. Hubungan antara pribadi ini meliputi hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman sekerja. Secara keseluruhan karyawan mempunyai sikap fleksibel kearah hubungan antar pribadi. Namun masih terdapat karyawan yang mempunyai sifat senioritas dalam bekerja. Kritikan pedas

---

<sup>39</sup>Wawancara dengan Bapak Nurul Huda, pada tanggal 04 Mei 2013

<sup>40</sup>Wawancara dengan Bapak Gagah Gandhi, pada tanggal 04 Mei 2013

dengan intonasi yang tinggi dan ucapan deskriminasi “kamu masih baru di sini” selalu ditujukan pada karyawan baru yang statusnya masih kontrak. Sehingga tidak jarang karyawan baru merasa tidak nyaman dan tertekan.

Oleh sebab itu diperlukan staf HRD untuk mengatasi kesenjangan komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Namun, seringkali perusahaan yang jumlah karyawannya tidak terlalu banyak merasa belum membutuhkan staf HRD. Tujuan dari keberadaan seorang staf HRD adalah untuk mengomunikasikan apa yang pemimpin inginkan kepada para karyawan dan sebaliknya.

Jika komunikasi 2 arah ini bisa terus berlangsung, semuanya akan menjadi jauh lebih baik, karena bagaimanapun juga dalam sebuah perusahaan kita bekerja sebagai satu tim, baik antara karyawan yang satu dengan karyawan lain, maupun antara karyawan dengan pemimpin.

## **2. *Employee Relations* dalam membina kinerja karyawan di PT. Asha Ramas Anugerah**

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pariwisata. *Asra10 Tours & Travel* juga berfungsi sebagai korporasi bagi terbentuknya *employee relations* dimana *employee* (karyawan) merupakan salah satu public internal yang dapat menunjang kelangsungan

perusahaan. Seperti yang di ungkapkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara berikut :

“kegiatan internal *employee relations* di kantor ini, memang belum berjalan maksimal, malah kurang menurut saya. Tapi di kantor ini ada sedikit sih program-program internal yang sudah di lakukan. Contohnya itu aksi disipliner, perlindungan jiwa, agenda meeting, pelatihan, rewards.”<sup>41</sup>

Kegiatan-kegiatan tersebut memang sudah dilaksanakan oleh karyawan Asra10 *Tours & Travel*, seperti yang di ungkapkan oleh bapak Heri Susanto dalam wawancara berikut :

“Di Asra ini memang program *employee relations* belum maksimal, yang sering terlaksana itu, ya..Cuma meeting yang 2x dalam sebulan itupun gak formal dan ikut seminar yang belum di agendakan secara rutin.”<sup>42</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara sebagai berikut :

“kegiatan internal yang masih berjalan secara rutin, itu pun hanya *meeting* 2x sebulan. Kami *meeting* secara santai, gak terlalu formal dan gak lama.Kalo seminar, kita pernah ikut, tapi yang pertama dulu, belum ada *feedbacknya* untuk perusahaan. Dan yang selanjutnya ada progress yang baik karena yang kita utus dari kantor memang karyawan baru”<sup>43</sup>

Dalam kegiatan meeting yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan ASRA10 *Tours & Travel*, pihak pimpinan tidak

---

<sup>41</sup>Wawancara dengan Bapak Edi Sami'in, pada tanggal 07 Mei 2013

<sup>42</sup>Wawancara dengan Bapak Heri Susanto, pada tanggal 07 Mei 2013

<sup>43</sup>Wawancara dengan Bapak Edi Sami'in, pada tanggal 07 Mei 2013

secara terus-menerus memberi tugas pada karyawannya, namun lebih banyak evaluasi dan *briefing*. Meeting yang dilakukan pun tidak teralul formal, tidak ada hasil notulen yang di arsipkan maupun dokumentasi, semua dilakukan secara verbal. Yang terpenting ada hasil yang baik dari segelintir tugas yang diberikan pada karyawan.

Seperti yang dingkapkan Bapak Edi Sami'in dalam wawancara sebagai berikut :

“kalo kegiatan *meeting* disini, gak terlalu formal, semua berjalan santai dan tidak ada hasil notulen ataupun dokumentasi yang formal, yang terpenting buat kita, itu hasil kerja mereka, mampu atau enggak nyelesein tugas yang ada.”<sup>44</sup>

Begitu pula dengan yang diungkapkan oleh Bapak Heri Susanto dalam wawancara berikut :

“*Meeting* yang ada di Asra ini lebih bersifat *briefing*, santai, gak lebih dari setengah jam. Tugas-tugas setelah meeting pun santai, yang penting itu, kita bisa ngasih hasil yang baik perusahaan. Tugasnya gak terlalu susah, seperti rancangan paket *tour*, ambil paspor, cek saldo tiket, dll”<sup>45</sup>

Karyawan didalam perusahaan merupakan aset yang sangat penting dan dalam dunia *public relations* dikenal dengan hubungan masyarakat internal (*employee relations*)

---

<sup>44</sup>Wawancara dengan Bapak Edi Sami'in, pada tanggal 07 Mei 2013

<sup>45</sup>Wawancara dengan Bapak Heri Susanto, pada tanggal 07 Mei 2013

yaitu publik yang terdiri dari para pekerja (karyawan) menjadi bagian utama dari unit usaha perusahaan itu sendiri.

Adanya kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan, baik yang masih dalam tahap berkembang/sudah maju adalah menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Namun di Asra10 Tours & Travel, pimpinan belum maksimal dalam menerapkan dan melaksanakan *employee relations* untuk karyawannya. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara :

“Yah.. seperti yang kamu tau dik, kalo di kantor ini keadaannya seperti ini, kami masih membutuhkan SDM yang lebih fresh untuk kemajuan kantor dan kami belum bisa mengadakan kegiatan ataupun program *employee relations* seperti itu. dan kami berusaha bertahan dengan SDM yang ada sekarang.”<sup>46</sup>

Harapan-harapan pimpinan untuk terus melakukan pembinaan kinerja karyawan kurang di dukung oleh semangat karyawannya yang telah merasa cukup dengan program-program yang ada. Seperti yang di ungkapkan oleh bapak Gagah Gandhi berikut :

“Untuk asra sih belum terlalu penting, walaupun sudah di agendakan tapi belum bisa jalan secara maksimal karena waktu yang belum tepat dan keterbatasan personil. Menurut saya sudah cukup seperti ini saja.”<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Wawancara dengan Bapak Edi Sami'in, pada tanggal 07 Mei 2013

<sup>47</sup>Wawancara dengan Bapak Gagah Gandhi, pada tanggal 07 Mei 2013

Dalam sebuah perusahaan kinerja karyawan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan pula, maka perlu adanya timbal balik dari pihak pimpinan *Asra10 Tours & Travel* untuk para karyawannya, begitu pula atas tercapainya tujuan perusahaan dari upaya para pelaku yang terdapat pada perusahaan tersebut yang diungkapkan oleh bapak Nurul Huda dalam wawancara berikut :

“Nah, salah satu cara kami sebagai pimpinan untuk membina kinerja karyawan kami, kami memberikan *fee* ke semua divisi jika mereka bisa memenuhi target yang kami harapkan. Selain itu kami juga memberi *rewards* kepada mereka yang bekerja secara maksimal dan memiliki progress peningkatan yang baik untuk kantor ini.”<sup>48</sup>

Dan di *Asra10 Tours & Travel* ini memang memerlukan SDM yang jauh lebih *fresh* dan mampu berkreatifitas dan berinovasi agar PT. Asha Ramas Anugerah ini lebih berkembang lagi. Sejauh ini kinerja karyawan *Asra10 Tours & Travel* memang baik. Namun, perkembangannya belum maksimal, faktor umur menjadi salah satu alasan mengapa *Asra10 Tours & Travel* ini membutuhkan SDM yang jauh lebih *fresh*. Seperti yang dituturkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara berikut :

---

<sup>48</sup>Wawancara dengan Bapak Nurul Huda, pada tanggal 11 Mei 2013

“Kantor ini memang baru berkembang, sebenarnya sih..kita pengen kalo perkembangan kantor ini, di dukung sama karyawan-karyawan baru yang lebih fresh baik dari umur atau pendidikannya, yang harpan kami hasil kinerjanya juga bisa lebih kreatif dan mampu berinovasi lebih baik supaya kantor ini lebih berkembang dan maju lagi. Yah tapi ada alasan lain kenapa kita masih mempertahankan mereka.”<sup>49</sup>

Kendala internal dari para karyawan sendiri juga dihadapi oleh *Asra10 Tours & Travel*, para karyawan cenderung sudah puas dengan apa yang sudah diperoleh selama ini, dan kurangnya rasa semangat pada diri karyawan untuk melakukan hal-hal kecil di internal perusahaan. Seperti misalnya, saat ada undangan dari klien yang mengharapakan kedatangan seluruh karyawan *Asra10 Tours & Travel*, ada karyawan yang bersikap menolak untuk hadir dan itu memang kebiasaan karyawan tersebut dan perlu perintah langsung dari atasan secara instruktif. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh bapak Edi Sami'in dalam wawancara berikut :

“Kita sedikit kesulitan untuk mengerahkan karyawan agar kegiatan-kegiatan internal yang sudah diagendakan biar bisa dilaksanakan.Yaah hasilnya... ya cuma jadi planning aja selama ini.Mungkin juga kurang anggota ato waktu yang gak pas.”<sup>50</sup>

Selain itu, Ibu Ana Juliani juga menambahkan dalam wawancara :

---

<sup>49</sup>Wawancara dengan Bapak Edi sami'in, pada tanggal 11 Mei 2013

<sup>50</sup>Wawancara dengan Bapak Edi sami'in, pada tanggal 11 Mei 2013

“Kayak waktu ada undangan dari seorang klien, klien itu pengen kita semua hadir tanpa kecuali, tapi ada karyawan yang selalu menolak kalo di ajak ke acara seperti itu, sudah kebiasaan beliau, selalu bersikap menolak jika ada undangan atau semacamnya, dan baru mau kalo ada perintah langsung dari pimpinan.”<sup>51</sup>

Namun untuk kedepannya *Asra10 Tours & Travel* telah menerapkan kegiatan-kegiatan internal untuk karyawan, dan akan melakukan peremajaan karyawan secara bertahap agar tidak menimbulkan kesenjangan dengan karyawan yang sudah setia sejak *Asra10 Tours & Travel* ini lahir dan terjun ke dunia bisnis jasa pariwisata. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Nurul Huda dalam wawancara sebagai berikut :

“Nah... untuk langkah kedepannya, saya akan terpakan dan berusaha agar seluruh karyawan baik di pusat maupun cabang, bisa mensupport dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan mendatang agar hubungan kekeluargaan antar karyawan bisa tetap terjaga. Kalo untuk peremajaan karyawan, mungkin akan bertahap, saat ini masih bertahan dengan yang ada, karna gak gampang ngelakuin peremajaan karyawan disini, banyak faktor dibelakangnya.”<sup>52</sup>

Bukan hanya sekedar mencapai target tetapi sebagai seorang karyawan harus mampu untuk meningkatkan penjualan dan berperan dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi pasti memiliki *sense of belonging* dan *sense of ownership* dalam dirinya. Sementara

---

<sup>51</sup>Wawancara dengan Ibu Ana Juliani, pada tanggal 13 Mei 2013

<sup>52</sup>Wawancara dengan Bapak Nurul Huda, pada tanggal 11 Mei 2013

karyawan ASRA 10 *Tours & Travel* hanya memiliki sense of belonging. Namun *sense of belonging* saja tidak cukup, karyawan juga harus mempunyai *sense of ownership*.